

Peningkatan Efektivitas Operasional Melalui Implementasi ITIL V3 Pada Sistem Informasi “New Modern” Dengan Fokus Service Operation (Studi Kasus: CV Cahaya Makmur Abadi)

**Tarwoto*¹, Selina Isni Setiasih², Ragilah Ismiyati³, Afilda Trisetnya Riziana⁴
Uthana Kalyana Mitha⁵, Devi Yunita Saputri⁶**

¹Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia
^{2,3,4,5,6}Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

E-mail: *¹tarwoto@amikompurwokerto.ac.id, ²20sa2044@mhs.amikompurwokerto.ac.id,
³20sa2116@mhs.amikompurwokerto.ac.id, ⁴20sa2132@mhs.amikompurwokerto.ac.id,
⁵20sa2154@mhs.amikompurwokerto.ac.id, ⁶20sa2074@mhs.amikompurwokerto.ac.id

Abstrak

CV Cahaya Makmur Abadi merupakan sebuah perusahaan distributor kapas modern di Banyumas. CV Cahaya Makmur Abadi saat ini menghadapi beberapa permasalahan operasional dalam menggunakan sistem *New Modern*. Untuk meningkatkan efektivitas operasional, penelitian ini mengimplementasikan framework ITIL V3, khususnya pada domain *service operation* yang meliputi *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Diharapkan melalui implementasi ITIL V3 ini, permasalahan yang dihadapi oleh CV Cahaya Makmur Abadi dapat diminimalisir dan operasional perusahaan dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Dalam mengatasi masalah yang muncul selama pengoperasian Sistem *New Modern* di CV. Cahaya Makmur Abadi, penulis merekomendasikan penggunaan pendekatan ITIL V3 pada bagian *Service Operation*. ITIL V3 merupakan kerangka kerja yang dapat membantu meningkatkan efektivitas operasional sistem informasi. Meskipun analisis telah dilakukan, namun masih terdapat beberapa area di dalam domain *Service Operation* yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci— Efektivitas, Operasional, CV Cahaya Makmur Abadi, ITIL V3, *Service Operation*

Abstract

Cv Cahaya Makmur Abadi is a modern cotton distributor company located in Banyumas. Currently, Cv Cahaya Makmur Abadi is facing several operational issues in using the New Modern system. To enhance operational effectiveness, this research implements the ITIL V3 framework, particularly in the service operation domain, which includes Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, and Access Management. It is expected that through the implementation of ITIL V3, the issues faced by Cv Cahaya Makmur Abadi can be minimized, and the company's operations can run more efficiently and effectively. In addressing the challenges encountered during the operation of the New Modern System at Cv Cahaya Makmur Abadi, the author recommends the use of the ITIL V3 approach in the Service Operation section. ITIL V3 is a framework that can help improve the operational effectiveness of information systems. Although an analysis has been conducted, there are still some areas within the Service Operation domain that need improvement.

Keywords— Effectiveness, Operational, CV Cahaya Makmur Abadi, ITIL V3, *Service Operation*

Diajukan: 9 Januari 2024

Disetujui: 21 Januari 2024

Dipublikasi: 26 Januari 2024

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dari tahun ke tahun sangat berkembang cepat

mengikuti perkembangan zaman. Dengan berkembangnya teknologi informasi tersebut tentunya banyak perusahaan-perusahaan maupun lembaga lainnya yang

memanfaatkan adanya teknologi informasi untuk menunjang jalannya aktivitas bisnis dengan tujuan agar membantu proses kegiatan bisnis agar lebih mudah dan lebih efisien. Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang diciptakan untuk mengolah data, memproses data, memperoleh data, menyusun data, menyimpan data, dan mengubah data dengan berbagai macam cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat dan berkualitas [1]. Selain itu, teknologi informasi juga dapat membantu dalam memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu, serta dapat menyebarkan informasi.

CV Cahaya Makmur Abadi Purwokerto merupakan anak perusahaan dari PT Kapas Modern Yogyakarta. CV Cahaya Makmur Abadi berlokasi di Jl. Supriyadi No 47, Purwokerto Wetan, Kec. Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53146, Indonesia. Sebagai perusahaan yang telah menggunakan sistem informasi, bergerak di bidang distribusi. CV Cahaya Makmur Abadi telah menerapkan teknologi informasi sebagai infrastruktur untuk memberikan informasi terkait distribusi bagi karyawan di perusahaan. salah satu teknologi yang digunakan adalah sistem *New Modern*. Sistem distribusi tersebut digunakan untuk mengelola data yang berkaitan dengan semua proses distribusi pada perusahaan.

Berbagai macam informasi dapat disebarluaskan dengan cepat dengan adanya teknologi informasi karena teknologi informasi memberikan dampak yang besar bagi organisasi atau perusahaan. Berbagai organisasi menggunakan teknologi informasi untuk menunjang aktivitas bisnisnya namun dalam penerapannya masih dijumpai berbagai persoalan-persoalan, oleh karena itu dibutuhkan suatu pendekatan yang sistematis dan terstruktur dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu kerangka kerja yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan efektivitas operasional sistem informasi adalah ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*3). ITIL V3

memberikan panduan yang komprehensif dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengelola layanan IT, khususnya dalam aspek *Service Operation*.

Melalui penerapan ITIL V3 pada sistem informasi "*New Modern*," perusahaan-perusahaan dan lembaga seperti CV Cahaya Makmur Abadi diharapkan dapat mengatasi berbagai tantangan dan persoalan yang sering dihadapi dalam pengelolaan teknologi informasi. Adapun fokus utama dari jurnal ini adalah untuk mengimplementasikan kontribusi ITIL V3 terhadap peningkatan efektivitas operasional, dengan spesifikasinya pada *Service Operation*.

Dengan pemahaman mendalam terkait perkembangan teknologi informasi, diharapkan jurnal ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi, peneliti, dan pengambil keputusan di berbagai organisasi. Tujuannya adalah agar penerapan ITIL V3 tidak hanya menjadi suatu keharusan, tetapi juga menjadi solusi yang tepat dalam menghadapi dinamika bisnis yang cepat dan persaingan yang ketat pada era digital ini.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Bambang Tjahjo Utomo dan Ani Tawakalni dengan tujuan untuk melakukan pengukuran pada PT Seokhwa Indonesia untuk mengetahui layanan TI pada perusahaan tersebut apakah sudah sesuai dengan best practice yang terdapat pada kerangka kerja ITIL V3, *Service Operation*. Berdasarkan hasil tindak lanjut yang dilakukan, hampir seluruhnya rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan diterima dengan baik, dan juga beberapa rekomendasi diantaranya telah dilakukan pada PT Seokhwa Indonesia, namun tentu saja dengan *concern* yang diperoleh melalui adanya penelitian ini, akan memberikan keinginan untuk perbaikan layanan dan performa divisi IT kedepannya[2].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang menggunakan data deskriptif dengan mengamati objek secara

alami yang didapatkan langsung di lapangan [3]. Oleh karena itu, penelitian ini diambil berdasarkan hasil pengamatan yang berkaitan dengan optimalisasi penerapan di CV Cahaya Makmur Abadi.

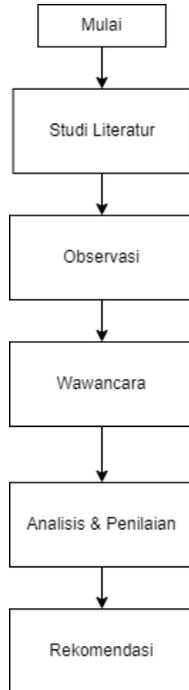


Table 2. Alur Penelitian

2.1. Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti:

- a. Studi literatur
Studi literatur adalah proses membaca, mengevaluasi, dan merangkum penelitian atau tulisan-tulisan yang sudah ada tentang topik tertentu. Proses studi literatur melibatkan membaca artikel, buku, jurnal, atau sumber informasi lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Ini dilakukan untuk memahami sejauh mana pengetahuan tentang topik tersebut telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya. Dengan kata lain, studi literatur membantu kita untuk mengetahui apa yang sudah diketahui dan diteliti oleh orang lain mengenai suatu masalah atau topik tertentu [4].
- b. Observasi
Observasi merupakan pengamatan yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu objek

dengan menggunakan seluruh alat indra [5]. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi dengan cara mengamati langsung proses operasional perusahaan CV Cahaya Makmur Abadi.

- c. Wawancara
Wawancara adalah sebuah kegiatan melakukan percakapan dengan maksud tertentu. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Brain Manager dan Supervisor CV Cahaya Makmur Abadi [6].

2.2. Metode Pengolahan Data

Analisis data merupakan proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide)[7]. Berikut langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam menganalisis data:

- a. Mengumpulkan data-data yang sudah ditelaah dari berbagai sumber melalui wawancara, pengamatan pribadi, dokumentasi pribadi, dan lain sebagainya.
- b. Memilih hal-hal pokok yang akan digunakan sesuai dengan fokus penelitian sesuai pada pernyataan yang ada.
- c. Menyusun hasil data yang sudah disortir menjadi satu
- d. Memeriksa kembali data akhir sebelum menjadi hasil sementara menjadi teori substansif.

2.3. IT Service Management (ITSM)

IT Service Management (ITSM) adalah konsep manajemen dalam memberikan layanan teknologi informasi secara baik dan berhasil kepada pelanggan, suatu metode pengolahan sistem filosofis yang terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. Manajemen Layanan atau *Service Management* merupakan sekumpulan kemampuan organisasional khusus untuk menyampaikan *value* bagi pelanggan dalam wujud layanan. Manajemen layanan sebuah organisasi pada dasarnya diimplementasikan dalam wujud fungsi-fungsi organisasi yang

dimilikinya (*function*) dan proses-proses yang dijalankannya (*processes*) dalam mengelola dan mengubah sumber daya (*resources*) organisasi menjadi *values* yang diharapkan oleh pelanggan[8].

2.4. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

ITIL merupakan serangkaian konsep atau teknik untuk pengembangan, operasi dan pengelolaan teknologi informasi dan infrastruktur. ITIL dapat membantu organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan TI. ITIL juga memberikan panduan untuk manajemen layanan TI, termasuk manajemen perubahan, keamanan, kapasitas, kejadian, ketersediaan, dan lain-lain.

ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) terstruktur yang terdiri dari serangkaian konsep atau teknik terbaik untuk pengembangan, operasi, dan pengelolaan teknologi informasi dan infrastruktur. ITIL membantu organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan TI mereka[9].

Tujuan penerapan ITIL yaitu memberikan layanan TI, sebagai pendukung keberhasilan dalam sebuah organisasi dengan mengintegrasikan layanan TI dengan kebutuhan bisnis. Meningkatkan dan menjaga nilai kualitas layanan TI secara berkelanjutan, dan ITIL dapat menekan dan meningkatkan efisiensi pengeluaran dalam penyediaan layanan teknologi informasi dalam jangka panjang[10]. ITIL dikembangkan melalui pendekatan praktis dalam manajemen layanan, dan framework yang dimilikinya dirumuskan dari *best practices* perusahaan penyedia layanan global, tujuannya adalah memberikan nilai bagi bisnis dan telah terbukti meningkatkan efisiensi organisasi serta kepuasan pengguna layanan teknologi informasi[10].

Framework ITIL V3 terdiri atas 5 komponen yaitu, *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*.



Gambar 2. Komponen ITIL V3

Kelima bagian dari komponen ITIL V3 terdiri atas:

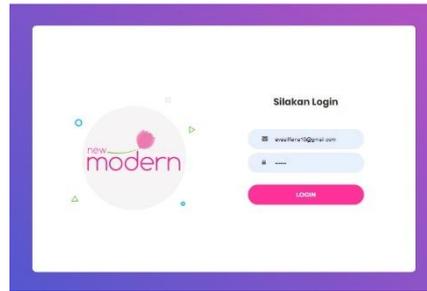
- Service Strategy* memberikan panduan pengimplementasian IT, bagaimana memandang konsep IT bukan sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tetapi sebagai sebuah aset strategis. Panduan tersebut disajikan dalam bentuk prinsip dasar dari konsep IT, acuan serta proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL. *Service Lifecycle*. Proses yang dicakup dalam *Service Strategy*.
- Service Design (SD)* sebagai panduan kepada organisasi TI cara sistematis dan *best practices* dalam mendesain, membangun layanan TI maupun implementasi IT[11]. *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage* dan sebagainya.
- Service Transition* merupakan panduan organisasi TI untuk dapat mengembangkan kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik baru maupun diubah spesifikasinya kedalam lingkungan operasional. Proses transition mencakup *service Transition* yaitu *Change Management*, *Asset & Config Management*, *Release & Deployment Management*[12].

- d. *Service Operation* adalah tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI. Didalamnya terdapat berbagai panduan mengelola IT. Di dalamnya terdapat berbagai panduan mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya, proses yang mencakup dalam *Service Transition* yaitu; *Event Manangement*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*[12].
- e. *Continual Service Improvement (CSI)* merupakan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas, salah satunya adalah *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* atau yang dikenal sebagai *Deming Quality Cycle*. Proses-proses dari CSI meliputi: *Service Measurement 7 Reporting* dan *7-Step Improvement Process*[12].

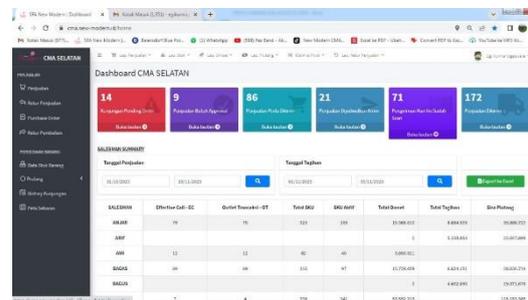
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tampilan Aplikasi

Pada saat menjalankan kegiatan operasional perusahaan perlu adanya sebuah teknologi untuk menunjang proses bisnisnya. Adapun teknologi yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan adalah dengan menggunakan Aplikasi *New Modern*. Aplikasi ini dikembangkan oleh perusahaan kapas modern. Berikut adalah gambar dari aplikasi *New Modern* yang digunakan sebagai media untuk menunjang proses bisnisnya.



Pada sistem *New Modern* tersebut proses bisnis pada cv cahaya makmur abadi dilakukan. Adapun mekanisme yang dilakukan pun diatur dan dijelaskan pada aplikasi sehingga pengguna mengetahui proses bisnis yang akan berjalan.



Halaman tersebut menampilkan beberapa data yaitu data penjualan dan data persediaan barang. Data-data tersebut digunakan untuk menunjang proses bisnis cv cahaya makmur abadi secara *realtime*.

3.2. Domain Service Operation Event

Event Management adalah peristiwa yang dapat didefinisikan sebagai setiap perubahan status yang memiliki arti penting bagi pengelola layanan TI[13]. Tujuan *Event Management* adalah untuk mendeteksi atau mendengarkan ketidak-normalan dari infrastruktur TI dan melakukan sesuai untuk mencegah hal buruk terjadi dan mencegah berdampak kepada pengguna. *Event Management* menjadi dasar pemantauan dan pengendalian operasional.

Dari hasil wawancara dengan pengguna aplikasi *New Modern*, diketahui bahwa terdapat layanan yang dapat digunakan untuk memonitoring pengiriman pada aplikasi tersebut, karena aplikasi ini memiliki beberapa tingkatan hak akses, jadi tidak semua pengguna dapat melihat beberapa fitur yang ada pada *dashboard*. Pengguna aplikasi *New Modern* ini dapat memonitoring peng-inputan penjualan, pengiriman, retur penjualan, data stok barang,

stok opname, mutasi barang, mutasi stok, kartu stok barang.

3.3. *Domain Service Operation Incident Management*

Incident Managemet adalah peristiwa sebuah layanan TI yang tidak terduga atau penurunan kualitas layanan TI. Proses mengelola sebuah *incident* yang terjadi pada layanan TI bagi pengguna dapat segera pulih sesegera mungkin. Tujuan utama dari proses *incident management* adalah mengembalikan operasi layanan normal secepat mungkin dan meminimalkan dampak buruk pada operasi bisnis. *Incident Management* mencakup peristiwa apapun yang mengganggu atau yang dapat mengganggu layanan.

Kejadian yang sering terjadi terhadap aplikasi *New Modern* ini adalah sering terjadinya *force close*, dan kesalahan dalam penginputan karena aplikasi ini merupakan aplikasi yang didesain secara khusus untuk cv cahaya makmur abadi, sehingga jika aplikasi tersebut mengalami beberapa risiko yang harus diperbaiki dan pihak yang bersangkutan harus langsung menghubungi ke bagian IT pusat sehingga langsung diperbaiki dan dapat berjalan secara normal.

3.4. *Domain Service Operation Fulfilment*

Request Fulfilment adalah proses memenuhi permintaan pengguna layana TI diluar laporan terkait dengan Incident IT. *Request Fulfilment* adalah proses menangani permintaan layana dari pengguna, tujuan dari pemenuhan permintaan ini untuk menyediakan saluran bagi pengguna untuk meminta dan menerima layanan standar yang proses persetujuan dan kualifikasinya telah ditentukan sebelumnya, untuk memberikan informasi kepada pengguna tentang ketersediaan layanan dan prosedur untuk mencari dan mengirimkan komponen layanan standar yang diminta, tujuan terakhir untuk membatu dengan informasi umum, keluhan dan komentar[14].

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa tidak adanya modul tentang penggunaan layanan IT pada aplikasi *New*

Modern ini tetapi belum diperbarui sesuai dengan kebutuhan saat ini. Sehingga, pengguna akan merasa kebingungan ketika ingin mempelajari aplikasi *New Modern*.

3.5. *Domain Service Operation Problem Management*

Problem Management adalah proses mengelola sumber masalah insiden layanan TI agar insiden-insiden tersebut tidak terjadi dikemudian hari dan memperkecil akibat dari kejadian atau insiden yang tidak dapat dihindari. *Problem Management* adalah proses bertanggung jawab untuk mengelola siklus hidup semua masalah. Tujuan utama *Problem Management* adalah mencegah terjadinya insiden yang diakibatkannam untuk menghilangkan insiden berulang dan untuk meminimalkan dampak insiden yang tidak dapat dicegah[15].

Contoh insiden yang pernah terjadi pada sistem *New Modern* adalah tidak dapat menambahkan *list order* pada suatu data kedalam *list order* yang sebelumnya, terjadi *lost connections* ketika berada jauh diluar jangkauan.

Insiden ini terjadi berulang-ulang sehingga harus ada penanggulangan yang cepat ketika terjadi insiden tersebut pada saat sistem *New Modern* sedang digunakan. Masalah tersebut sudah diketahui oleh pengelola sistem *New Modern*, namun masih belum dilakukan penangan lebih lanjut.

3.6. *Domain Operation Access Management*

Access Management adalah proses pengelolaan hak akses pengguna ke sistem layanan TI. Setiap organisasi harus mempunyai kebijakan yang mengatur hak akses layanan TI dan bagaimana cara orang tersebut meminta akses layanan[15]. *Access Management* memberikan hak kepada pengguna untuk dapat menggunakan layanan atau grup layanan, oleh karena itu pelaksanaan kebijakan dan tindakan didefinisikan dalam anajemen keamanan dan ketersediaan.

Access Management pada sistem *New Modern* ini adalah antara admin,

manager, sales, supervisor. Hak akses tiap pengguna memiliki fungsi yang berbeda-beda, seperti akun yang digunakan untuk admin dapat melakukan pengisian data, pengecekan data penjualan, data retur penjualan, data stok barang, mutasi barang. Akun yang digunakan untuk manager dan supervisor dapat digunakan untuk melakukan pengecekan penjualan, retur penjualan, retur pembelian, data stok barang, piutang, *history* kunjungan sales, dan peta sebaran pengiriman. Sedangkan akun yang digunakan untuk sales hanya dapat melakukan input penjualan dan pengecekan data penjualan.

3.7. Rekomendasi

Dari hasil analisis menggunakan framework ITIL V3 dengan Domain *Service Operation*, ada beberapa *subdomain* yang sudah cukup baik tetapi ada juga *subdomain* yang perlu diperhatikan dan diberikan rekomendasi agar dapat meningkatkan layanan dan menjadi lebih baik lagi. Adapun hasil analisis dan rekomendasi pada *subdomain* yang harus diperhatikan dapat dilihat pada tabel 1.

Table 3. Rekomendasi

Sub Domain	Rekomendasi
Incident Management	<ul style="list-style-type: none"> Mengubah sistem dari sistem portable menjadi sistem yang berupa aplikasi yang dapat di-install langsung pada komputer atau smartphone pengguna.
Problem Management	<ul style="list-style-type: none"> Memperbarui sistem dengan versi yang terbaru agar sistem tersebut dapat mengubah atau mengganti data yang sudah ada, tidak perlu lagi menghapus data yang sudah tersedia sebelumnya.
Request Fulfillment	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan modul penggunaan sistem <i>New Modern</i> sesuai dengan sistem yang sudah berjalan saat ini, sehingga pengguna baru tidak kebingungan saat ingin mempelajari sistem <i>New Modern</i> ini

- Melakukan pemeliharaan lebih lanjut terhadap sistem *New Modern* agar dapat digunakan dengan baik

4. KESIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan Sistem *New Modern* ini merupakan salah satu layanan TI pada CV. Cahaya Makmur Abadi Purwokerto yang pada operasionalnya masih terjadi masalah pada saat pengoperasian sistem ini seperti, sering terjadinya sistem *force close* dan *lost connection* dan sistem ini mudah diakses oleh orang lain selain staff dan karyawan pada CV. Cahaya Makmur Abadi. Dengan permasalahan tersebut maka penulis merekomendasikan pada *service operation* menggunakan ITIL V3. Dari hasil analisis, masih terdapat beberapa *subdomain* dari *domain service operation* ini masih perlu dilakukan perbaikan.

5. SARAN

Dalam mengatasi masalah yang muncul selama pengoperasian Sistem *New Modern* di CV. Cahaya Makmur Abadi, penulis merekomendasikan penggunaan pendekatan ITIL V3 pada bagian *Service Operation*. ITIL V3 merupakan kerangka kerja yang dapat membantu meningkatkan efektivitas operasional sistem informasi. Meskipun analisis telah dilakukan, namun masih terdapat beberapa area di dalam domain *Service Operation* yang perlu diperbaiki.

Jadi, saran dari penulis adalah untuk melakukan perbaikan pada *subdomain-subdomain* tertentu dalam *Service Operation* sesuai dengan pedoman dan prinsip yang diusulkan oleh ITIL V3. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan dapat mengatasi masalah seperti *force close*, *lost connection*, dan keamanan sistem agar hanya dapat diakses oleh staf dan karyawan yang berwenang. Dengan demikian, perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan keamanan operasional Sistem *New Modern* di CV. Cahaya Makmur Abadi.

REFERENSI

- [1] M. K. TEGUH SETIADI S.Kom, “Teknologi Informasi, Tujuan Dan Fungsi Teknologi Menurut Para Pakar,” *stecom.ac.id*, 2022. .
- [2] B. T. Utomo and A. Tawakalni, “Audit Sistem Informasi Pelayanan Penggunaan Tenaga Kerja Asing Online Menggunakan Framework Itil V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus: Pt. Seokhwa Indonesia),” *J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 12, no. 1, 2022, doi: 10.56244/fiki.v12i1.497.
- [3] Anton Wibisono, “Memahami Metode Penelitian Kualitatif,” *djkn.kemenkeu.go.id*, 2019. .
- [4] Salmaa, “Studi Literatur: Pengertian, Ciri, Teknik Pengumpulan Datanya,” *penerbitdepublish.com*, 2023. .
- [5] Sofyan, “Apa Itu Observasi? Berikut Pengertian, Ciri, Tujuan, dan Jenisnya,” *gramedia.com*, 2021. .
- [6] Populix, “Wawancara Adalah: Pengertian, Jenis, Fungsi, Tahap, dan Tips,” *info.populix.co*, 2022. .
- [7] GreatNusa, “Pengertian Analisis Data Menurut Para Ahli dan Jenisn,” *greatnusa.com*, 2023. .
- [8] D. Mahdalena and W. Cholil, “Penilaian It Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi Pt. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan Itil V3,” *Gema Teknol.*, vol. 21, no. 1, pp. 34–41, 2020, doi: 10.14710/gt.v21i1.33082.
- [9] A. N. Salim and T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3,” vol. 17, pp. 2614–5405, 2023.
- [10] C. A. Putra *et al.*, “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3 Analysis of IT Service Management (ITSM) GoFood Services Using the ITIL V3 Framework,” *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya*, vol. 05, no. 01, pp. 47–53, 2023.
- [11] R. P. Utami, E. Darwiyanto, and I. Asror, “Audit Infrastruktur Teknologi Informasi dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3 Domain Service Strategy dan Service Design (Studi Kasus: I-gracias),” no. September 2016, pp. 1–10, 2016, doi: 10.21108/indosc.2016.110.
- [12] R. D. Handayani and R. A. Aziz, “Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi,” *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 11, no. 1, p. 29, 2020, doi: 10.36448/jsit.v11i1.1456.
- [13] C. Office, *ITIL Service Operation*. St Crispins, Duke Street United Kingdom: The Stationery Office, 2011.
- [14] D. Arrianto Mukti Wibowo, M.Sc., *Service Operation IT Infrastructure Library Versi 3*. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, 2012.
- [15] S. Hastini and W. Cholil, “Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3,” *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 1, p. 79, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i1.955.